

# Reklamačný poriadok

Pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho, ktorým je FOCESA, s.r.o.

1. **Úvodné ustanovenia**
2. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:

Obchodné meno: FOCESA, s.r.o.

Zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava

vložka č: 24869/T oddiel sro

Sídlo: Trnovec nad Váhom 923, 925 71 Trnovec nad Váhom

IČO: 45 332 525

DIČ: 2022946046

IČ DPH: SK2022946046

email: [info@navrhni.sk](mailto:info@navrhni.sk)

tel.: [+421 907 212 792](tel:+421907212792)

4. Kupujúcim spotrebiteľom je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.
6. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
7. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami.

8. Prevzatím tovaru u kupujúceho podnikateľa je okamih jeho odovzdania predávajúcemu, resp. prvému prepravcovi. Prevzatím tovaru u kupujúceho spotrebiteľa je okamih prevzatia tovaru od predávajúceho resp. od prepravcu spotrebiteľom.

9. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

### **Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj**

Pekárska 23, 917 01 Trnava 1

Odbor výkonu dozoru a Právny odbor

tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21, fax č. 033/321 25 23

10. Tovar zakúpený v predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:

11. a) Reklamácia v rámci záručnej doby

12. b) Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

#### **1. Záruka, záručné podmienky**

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
4. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
6. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
7. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
8. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
9. Pri preberaní tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade

jeho poškodenia odporúčame priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

10. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou. Pokiaľ kupujúci prevezme od dopravcu poškodenú zásielku, je potrebné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole dopravcu.
11. Kupujúci tovar môže prevziať aj napriek evidentnému poškodeniu obalu
12. Za nepoškodenú neotvorenú, originál zásielku sa považuje tá, ktorá je prelepená ochrannou páskou predávajúceho. Dopravca je povinný odovzdať tovar predávajúcemu po položkách a na mieste spísať zápisnicu. Za takto vzniknutú prípadnú škodu je zodpovedný dopravca.
13. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.
14. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na [info@navrhni.sk](mailto:info@navrhni.sk)
15. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
  - mechanickým poškodením tovaru,
  - používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
  - neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
  - prírodnými živlami alebo vyššou mocou.
16. Záruka sa nevzťahuje najmä na nasledovné poškodenie tovaru, ktorým je obuv:
  17. a) deformačné, či iné vzhľadové a funkčné zmeny, ktoré majú svoj pôvod v opotrebení výrobku v priebehu záručnej doby, prípadne sú prirodzenou vlastnosťou použitého materiálu,
  18. b) opotrebenie v dôsledku nesprávneho výberu obuvi, nedodržania zásad účelovosti a nesprávnej údržby resp. ošetrovania obuvi. (v zmysle návodu na použitie),
  19. c) mechanické opotrebovanie ( napr. deformácie podošiev a zvršku, deformácie pätičiek pri nazúvaní bez obuváku, prípadne bez rozšňurovania, pretrhnutie či prerezanie materiálu , vysušanie obuvi na tepelnom zdroji atď.),
  20. d) vymeniteľné časti obuvi: ako napr. vymeniteľný pätník, alebo šňurovadlo majú prirodzene kratšiu životnosť ako sám výrobok. Ich výmena patrí k bežnej údržbe výrobku, ktorú vykonávajú doporučené strediská opravy obuvi na náklady spotrebiteľa. (informáciu si žiadajte od predávajúceho pri kúpe výrobku),

21. e) vzhľadové a funkčné zmeny tovaru a ich súčasti majúce svoj pôvod v opotrebení z používania v priebehu záručnej lehoty,
22. f) opotrebenie vplyvom nesprávneho výberu a používania,
23. g) opotrebenie v dôsledku nedodržania zásad účelovosti, ošetrovania a údržby
24. h) mechanické poškodenie (okopanie obuvi, deformácie päty v dôsledku obúvania bez obuváku, bez rozšňurovania a roztvorenia zipsu obuvi, pretrhnutie a prerezanie vrchného alebo spodkového materiálu ostrými predmetmi),
25. i) znehodnotenie podšívok obuvi pôsobením potu,
26. j) predratie podšívok v päte pri nosení nezaviazanej obuvi alebo pri výbere neúmerne väčšej obuvi ako je veľkosť chodidla,
27. k) predratie podšívok v mieste prstových a palcových kĺbov vplyvom nesprávnej voľby veľkosti a obvodovej šírky,
28. l) poškodenie tovaru vplyvom pôsobenia olejov, nafty, benzínu a iných agresívnych látok,
29. m) na obuv, na ktorej boli v záručnej dobe prevedené akékoľvek opravy a úpravy nesúvisiace s bežnou údržbou alebo opotrebovaním obuvi,
30. n) premokanie flexiblovej obuvi jej používaním vo vlhkom alebo mokrom prostredí,
31. o) púšťanie farby pri zvýšenom potení alebo prevlhnutie usňovej obuvi,
32. p) na nerovnomernú kresbu líca a čiastočnú rozdielnosť povrchu, ktorá je pre prírodnú useň prirodzená.
33. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare u predávajúceho v súlade s reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.

### **III. Reklamačné podmienky**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
4. Reklamáciu je kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť elektronicky alebo písomne na adrese predávajúceho:

FOCESA s.r.o., Trnovec nad Váhom č. 923  
925 71 Trnovec nad Váhom, Slovenská Republika  
IČO: 45332525, DIČ: 2022946046, IČ DPH: SK2022946046

5. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).
6. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:
  - identifikácia kupujúceho,
  - číslo elektronickej objednávky,
  - popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny,
  - názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
  - dátum a podpis kupujúceho.
7. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.
8. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priložene chýbajúcich požadovaných dokladov.
9. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu predávajúceho do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.
10. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
11. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

12. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie. Tovar je potrebné zaslať buď formou balíka alebo doporučené ako list.
13. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
14. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
15. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
16. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy, keď ju predávajúci zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dna znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
17. Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
18. Kupujúci má právo a úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.
19. Reklamácia sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené bežným používaním tovaru kupujúcim.

20. Ak po doručení tovaru zistí kupujúci nezrovnalosti medzi dodaným tovarom a faktúrou, prípadne chyby tovaru, oznámi to najneskôr do 3 dní predávajúcemu prostredníctvom elektronickej pošty na mail [info@navrhni.sk](mailto:info@navrhni.sk) alebo telefonicky na tel. [+421 907 212 792](tel:+421907212792).